الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تُنظم ملتقى الدولي الخامس

بعنوان:

رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة

يومي: 13-14 ديسمبر 2011

عنوان المداخلة:

الموارد الفكرية والمعرفية
أساس التميز في منظمات الأعمال

إستمـــــــــارة المشـــاركـــــــة

اللقب: ضيــف **DIF**
الاسم: أحمـــــد **AHMED**
الشهادة: شهادة الماجستير في الاقتصاد.
تخصص: المنظمة، وإستراتيجية اتخاذ القرار.
الرتبة: أستاذ مساعد (أ).
المؤسسة: جامعة زيان عاشور- الجلفة-
الهاتف النقال: 00213**560260049**
الفاكس: 00213**27863503**
العنوان الإلكتروني: **dif.ahmed@Gmail.com**
عنوان البحث الموارد الفكرية والمعرفية أساس التميز في منظمات الأعمال.
محور البحث: المحور الأول (رأس المال الفكري في منظمات الأعمال).

اللقب: شتوح **CHETTOUH**
الاسم: محمد **MOHAMED**
الشهادة: شهادة الماجستير في علوم التسيير.
تخصص: إدارة الأعمال.
الرتبة: أستاذ مساعد (أ).
المؤسسة: جامعة زيان عاشور- الجلفة-
الهاتف النقال: 00213**554687030**
الفاكس: 00213**27863503**
العنوان الإلكتروني:med.chettouh@Gmail.com
عنوان البحث: الموارد الفكرية والمعرفية أساس التميز في منظمات الأعمال.
محور البحث: المحور الأول (رأس المال الفكري في منظمات الأعمال).

الملخص:

نسعى من خلال هاته المداخلة أن نسلط الضوء على تبيان أهمية الموارد الفكرية والمعرفية بالمؤسسة من منطلق أن القيمة الحقيقة للمؤسسة تكمن في رأس مالها المعرفي وقدرتها في توظيفها للمعرفة الكامنة, وتحويلها إلى تطبيقات تحقق الأداء العالي والتميز، وبالتالي تحسين القدرات التنافسية، كما أن التسيير الفعال للأصول والموارد الفكرية والمعرفية يعد محدداً أساسياً لأداء ونجاعة المؤسسة الراغبة في التفوق التنافسي واكتساب الميزة التنافسية.

Abstract:

Through our following intervention to highlight demonstrate the importance of intellectual resourcesand knowledge organization from the premise that the real value of the institution lies in the capital of knowledge and ability to use it to find out the underlying, and the converted applications achieve high performance and excellence, thus improving competitiveness, and the effective operation of the assets and intellectual resources and knowledge is a key determinant of the performance andeffectiveness of the institution wishing to gain a competitive edge and competitive advantage.

مدخـــــــل:

لقد تنامى في الربع الأخير من القرن الماضي الاهتمام بوظيفة تنمية الموارد البشرية، بسبب الدور الإستراتيجي الذي أصبحت تكتسيه هاته الوظيفة في المنظمات المعاصرة، حيث أصبح المورد البشري يمثل أحد أهم الموارد الإستراتيجية التي تُمكن تلك المنظمات من الحفاظ على بقاءها، ومحدداً أساسياً لفرصها في النجاح والنمو وبلوغ أهدافها الإستراتجية، وجعلها قادرة على خلق وتحقيق ميزة تنافسية دائمة، ويضمن لها التفوق على مثيلاتها من المنظمات الأخرى, وترجع أهمية البعد الإستراتيجي الجديد الذي يتميز به المورد البشري إلى الفلسفة الجديدة والعصرية في تكوين الموارد البشرية والتي تعتبر العنصر البشري عقلاً مدبراً مفكراً، لا فرداً منفذاً لمهام محددة وتقليدية.

إن تلك الفلسفة جعلت المهارات الفردية والإبداع، أو ما يسمى برأس المال الفكري، الأساس في تحقيق مفاهيم إدارية جديدة, تسعى كل المنظمات لاكتسابها كرأس المال المعرفي؛ فلا شك أن المعرفة هي المتغير الأساسي الذي سوف يؤثر على التقدم العلمي، وسوف تحتل المعرفة موقع الصدارة مقارنة بالموارد الاقتصادية الأخرى, والمعنى الواضح من هذا الاتجاه هو التحول نحو الاستثمار في مصادر المعرفة (الأصول الفكرية والمعرفية), وقد أردنا من خلال هذه المداخلة تأكيد هذا الطرح، عبر التركيز على مدى مساهمة المهارات الفردية والكفاءات البشرية ورأس المال الفكري والمعرفي، في التحسين والرفع المستمرين في أداء المنظمات المعاصرة، بما يمكنها من الوصول إلى تحقيق الأداء التنظيمي المتميز في ظل التحولات العالمية الراهنة.

ومن هذا المنطلق فقد ضمت هاته المداخلة ثلاثة مباحث:

1/ رأس المال البشري.

2/ رأس المال الفكري.

3/ رأس المال المعرفي: الفكرة والتفسير.

1/ رأس المال البشري:

يُعد رأس المال البشري مفتاح الإدارة الإستراتيجية، وعندما تحدث الفجوة بين رأس المال البشري وباقي رؤوس الأموال فلا بد أن ينصب التفضيل والاهتمام على البشر أعداداً وتكويناً وتكريساً للخبرة، وحين يتكامل الإعداد البشري يصبح من السهل زيادة القدرة التنموية في استخدام باقي رؤوس الأموال أفضل استخدام، لذا فإن الدولة الناشطة في مجال التنمية تضع أمامها هدفاً استراتيجياً هو تطوير مهارات رأس المال البشري.

1.1/ مفهوم رأس المال البشري:

يعكس مفهوم رأس المال البشري ما يمتلكه الأفراد من مهارات وجوانب معرفية وخبرة، وهو ما يتم التعبير عنه بالقيمة الاقتصادية التي تمتلكها المنظمة، وتؤدي ممارسات إدارة الموارد البشرية خاصة وظيفتي الاختيار والتكوين إلى خلق رأس المال البشري والمحافظة عليه.

ويتمثل "رأس المال البشري" **Human Capital** في "المعرفة التي يمتلكها ويولدها العاملون من ضمنها المهارات، الخبرات والابتكارات، وقد عرفه **Edvinson & Malone** بأنه مجموع مهارات، خبرات ومعرفة العاملين في المؤسسة. [1]

ولعلنا نوضح مسألة مهمة هي أنه وبصفة عامة كلما كان عمل المورد البشري قريباً من العملاء ومنتجاً للمنافع التي يرغبونها ومحققاً رضاءهم، كلما كانت القيمة المضافة الناتجة منه عالية, وبالعكس فإن الأعمال التي لا تتصل بالعملاء تكون القيمة المضافة منها منخفضة ، وبالتالي فإن المنظمات الذكية تركز استثمارها في الأعمال عالية القيمة المضافة, وعلى هذا الأساس تكون تصرفات الإدارة حيال الأعمال التي يقوم بها كل من الأنواع الأربعة السابقة من الموارد البشرية على النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول(1): تصنيفات الموارد البشرية والتصرف حيالها

نوع المورد البشري	التصرف المناسب حياله
يصعب استبداله، منخفض القيمة المضافة.	إدخال مكوّن معلوماتي في العمل ليكون أكثر منفعة للعملاء ، ومن ثم زيادة القيمة المضافة **Informate**
يسهل استبداله، منخفض القيمة المضافة.	مكننة العمل وإحلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محل المورد البشري **Automate**
يصعب استبداله، مرتفع القيمة المضافة.	التركيز على هذا المورد واستثماره إلى الحد الأقصى.
يسهل استبداله، مرتفع القيمة المضافة.	التخلص من هذه الأعمال بالإسناد إلى الغير **Outsource**

المصدر: علة مراد، **الإدارة الإستراتيجية لتكوين الموارد البشرية**، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2007، ص132.

وينطوي مفهوم الاقتصاديين لرأس المال البشري إلى القدرات المنتجة للعنصر البشري، التي يعبر عنها بالقدرات والجوانب المعرفية، تلك التي يتم الحصول عليها مقابل تكلفة ما، فضلاً عن إمكانية تسعيرها في أسواق العمل، ولا شك أن هذا التعريف يبرز الجوانب الأساسية الآتية: [2]

أ. تمثل كل من المهارات والمعرفة رأس مال بسبب تعظيمها للإنتاجية، ويقصد بذلك أن العمال يمثلون قيمة مضافة من خلال ما تقدمه القوى البشرية من خدمات مخزنة لدى المنظمة, ويلاحظ أن جزء من هذه القيمة تضاف مباشرة لمنتجات المنظمة من خلال مرحلة التحول، إلا أن الجزء الأكبر من هذه القيمة يكون في شكل غير مادي مثل حل المشكلات وتنسيق العمل بين الأقسام, والقرار السليم في المواقف المختلفة.

ب. إن رأس المال البشري هو نتيجة إعداد استثماري منظم ومقصود بواسطة المنظمة سواءً من خلال استئجار العمال من سوق العمل, أو من خلال عمليات التطوير الداخلي بالمنظمة، ويتم هذا الإنفاق الاستثماري عن طريق إدارة الموارد البشرية ويتم تحميل هذه الاستثمارات كخسارة من خلال تكلفة الفرصة البديلة، والأمر يختلف إذا ما كانت العوائد المتوقعة والمُقاسة هي زيادة الإنتاجية، ومن المحتمل أن تسعى المنظمات إلى زيادة استثماراتها الإضافية إلى النقطة التي تجعل التكلفة الحدية مساوية للعائد الإضافي.

كما تعتمد قيمة الإنفاق الاستثماري في رأس المال البشري على المساهمات المتوقعة للعمال، وكلما ارتفعت هذه المساهمات المتوقعة كلما زادت الجاذبية الاستثمارية في رأس المال البشري وكلما زاد الإنفاق، ومن ناحية أخرى فان ارتفاع التكلفة الاستثمارية في رأس المال البشري قد تحد من طموح المنظمات في تحقيق ما تصبوا إليه بالنسبة للعنصر البشري.

ج. لرأس المال البشري سعر بسوق العمل بسبب قيمته المرتفعة وأهميته بالنسبة للمنظمات، ومن هنا فإن رأس المال البشري عنصر قابل للتحويل وتشير خاصية القابلية للتحويل إلى التباين الواضح فيما بين رأس المال البشري وبين رأس المال المادي، إذ لا تمتلك المنظمات رأس المال البشري الامتلاك الفعلي كامتلاكها لباقي الأصول الملموسة أو غير الملموسة، فرأس المال البشري له الحرية الكاملة في الانتقال من منظمة لأخرى في ظل قيود محددة، وحتى لو ظل العمال في المنظمة، فان مساهماتهم تتوقف على قبولهم واستعدادهم للعمل, وأكثر من ذلك فان تكلفة الاستمرار والتحفيز المتمثلة أساساً في الأجور ينبغي أخذها في الحسبان كاستثمار في رأس المال البشري.

وتعميقاً للفكرة السابقة بشأن مفهوم رأس المال البشري, فإن هناك من ينظر إليه كمحفظة استثمارات، ويتم قياس الكفاءة السوقية لتلك المحفظة من خلال الاعتماد على بعدي الكفاءة الأساسيين، حيث يمثل البعد الأول العائد المتوقع والذي يتم قياسه من خلال المساهمات المتوقعة وتوافر المهارات المختلفة والاستقرار في العمل والعمر المتوقع للعامل كمخزون للخدمات, وأخيرا جودة الأداء المرتفع في علاقته بأهداف المنظمة، ويتمثل البعد الثاني في المخاطرة والتي يتم قياسها بالمساهمات المتوقعة وقت الحاجة إليها, والأداء الفعلي المحقق للأهداف المرغوبة، ويتم تقسيم المخاطرة إلى مخاطرة سوقية ومخاطر غير سوقية. (3)

ويصنف رأس المال البشري كمحفظة استثمارية إلى أربع أنواع رئيسية من خلال بعدين أساسيين يعكسان الأهداف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية، ويتمثل البعد الأول في الأداء, ويشير إلى الانجازات الفعلية للعمال مقارنة بأهداف الوظيفة التي يشغلها الفرد, ويتمثل البعد الثاني في الأداء المحتمل, ويشير إلى احتمال المساهمات المتوقعة للعامل شاغل الوظيفة، وتقييم الأداء المحتمل قد يعتمد على عدد سنوات الأداء المتوقعة أو على مدى قدرة أهلية شاغل الوظيفة الحالية لشغل وظائف أخرى بمتطلبات جديدة.

ويتطلب مفهوم رأس المال البشري التغيير الجذري في فلسفة الإدارة في نظرتها للموارد البشرية, كما يتطلب هذا المفهوم إحداث تغييرات جذرية في جميع الوظائف الأخرى بالمنظمة، حيث يرى أحد الكتاب أن إستراتيجية الموارد البشرية مكون متكامل مع باقي الاستراتيجيات الأخرى للمنظمة، والتي تتطلب تحديد فلسفة المنظمة, ثم فحص المتغيرات البينية وتقييم الفرص والتهديدات وجوانب القوة والضعف, ثم تطوير الأهداف, وأخيراً متابعة وتطوير الإستراتيجية.

كما يمثل رأس المال البشري كذلك مجموعة الخواص المميزة للقوة العاملة والتي تساعد على تحسين إنتاجية العمال وتزيد من قدرتهم على الابتكار (الاختراع) أو التكيف مع التكنولوجيات الجديدة (المستحدثة) وتسهيل عملية التحكم في تقنيات الإنتاج، ورأس المال البشري ذا طبيعة متعددة الأبعاد، ونميز فيها: (4)

-رأس المال البشري ذو بعد كمي والمتمثل في اليد العاملة المتوفرة وهو يوافق عنصر العمل الذي اعتدنا استعماله، وأثر هذا المتغير على نمو الناتج موجب أما أثره على الناتج لكل عامل فهو غير محدد.

-ولرأس المال البشري كذلك بعد نوعي وهو مجموعة الخصائص والمميزات الذاتية للفرد والتي لها أثر على الإنتاج و المقصود هنا هو رأس المال البشري الفردي.

لقد حاول **ثيودر شولتز** (**T.W Shultz-1961**) اختصار مجالات تنمية رأس المال البشري إلى خمسة أصناف هي:

1. الشكل التربوي (التعليمي) المنظم في الابتدائي والمتوسط والثانوي بالإضافة إلى المستويات العليا (التعليم العالي).
2. تكوين و تأهيل العمال بما في ذلك جميع الطرق القديمة للتعليم والمنظمة من طرف هيئات نظامية.
3. البرامج الدراسية والتكوينية للكبار المنظمة من طرف مؤسسات غير نظامية.
4. التسهيلات والخدمات الصحية والمتمثلة في جميع العوامل المؤثرة على صحة الإنسان ووسطه المعيشي.
5. هجرة الأفراد والعائلات والتي تؤدي إلى الزيادة في تغير فرص العمل.

2.1/ الاستثمار في رأس المال البشري:

تعد إسهامات شولتز (**Schultz**) (5)، في الستينات من أهم الإسهامات حول الرأس مال البشري والاستثمار فيه، وحصل من خلال نظريته (نظرية الاستثمار البشري) على جائزة نوبل لسنة 1979، حيث حاول شولتز البحث عن تفسيرات أكثر فعالية، لتفسير الزيادة في الدخل، فسعى إلى تحويل الانتباه

من مجرد الاهتمام بالمكونات المادية لرأس المال إلى الاهتمام بالمكونات الأقل مادية وهي رأس المال البشري.

ويعد مفهوم شولتز للاستثمار في رأس المال البشري إسهاما كبيرا في مجال الاقتصاد، حيث أشار إلى ضرورة اعتبار مهارات ومعرفة الفرد شكل من أشكال رأس المال الذي يمكن الاستثمار فيه، وقد بين شولتز مفهومه لرأس المال البشري على ثلاثة فروض أساسية وهي:

1. أن النمو الاقتصادي الذي لا يمكن تفسيره بالزيادة في المدخلات المادية, يرجع أساسا إلى الزيادة في المخزون المتراكم لرأس المال.

2. يمكن تفسير الاختلافات في الإيرادات وفقا للاختلافات في مقدار رأس المال البشري المستثمر في الأفراد.

3. يمكن تحقيق العدالة في الدخل من خلال زيادة نسبة رأس المال البشري إلى رأس المال التقليدي وقد ركز شولتز اهتمامه على عملية التعليم باعتبارها استثمار لازم لتنمية الموارد البشرية، وبأنها شكل من أشكال رأس المال، ومن ثم أطلق على التعليم اسم رأس المال البشري طالما أنه يصبح جزءا من الفرد الذي يتلقاه.

ومن الأبحاث المكملة لنظرية رأس المال البشري لشولتز أبحاث بيكر **(Gary Pecher)**[6]، الذي حول التركيز إلى دراسة الأنشطة المؤثرة في الدخل المادي وغير المادي، من خلال زيادة الموارد في رأس المال البشري، حيث بدأ الاهتمام بدراسة الأشكال المختلفة للاستثمار البشري من تعليم وهجرة ورعاية صحية، مع تركيز محور أبحاثه بصفة خاصة على التكوين، حيث حاول بيكر التفريق بين نوعين من التكوين، التكوين العام والتكوين المتخصص.

فالتكوين العام هو ذلك النوع من التكوين الذي يرفع من كفاءة و مهارات الفرد وبذلك إنتاجية سواء في المنظمة التي تقدم له التكوين أو في أي منظمة أخرى ولكن التدريب المتخصص فهو يزيد من الإنتاجية الحدية للفرد في المنظمة التي تقدم له التكوين أكبر منها ما إذا عمل بمنظمة أخرى.

كما حاول **بيكر** الربط بين معدل دوران العمل وتكلفة كلا النوعين من التكوين.

وتضاف أبحاث مينسر **Munser**[7] إلى مجموعة أبحاث شولتز وبيكر، حول رأس المال البشري والاستثمار فيه, فقد حدد مينسر ثلاثة أهداف ينبغي تحقيقها من خلال الأبحاث والدراسات في مجال الاستثمار البشري، تمثلت هذه الأهداف في:

- تحديد حجم الموارد المخصصة للتكوين.
- تحديد العائد على الاستثمار في التكوين.
- تحديد مدى المنفعة المترتبة على تحديد التكلفة والعائد على التكوين، في تفسير بعض خصائص سلوك القوى العاملة.

وقد حاول مينسر توسيع تعريف التكوين ليشمل التكوين الرسمي وغير الرسمي، في مجال العمل والتعلم بالخبرة، مبرراً ذلك بأن كل ما يزيد من مهارات وإنتاجية الفرد فهو نوع من التكوين.

وتوالت بعد ذلك الإسهامات في مجال تطوير نظرية الاستثمار في الرأس مال البشري منها إسهامات كروسمن وهالبمن"**Crossman et Helpman**" ودراسات بارلي وسيشرمن " **Bartel et Sicherman**" وأبحاث فرانكل وروينر "**Frankel et Roine**" وإسهامات كيمي لي " **Kimet lee**"، التي أخذت حيزا هاما من أدبيات النمو التي ترتكز على التقدم الثقاني والاستثمار في رأس المال البشري، حيث حاول الباحثون الربط بينها من خلال توجهين أساسين: (8)

- **الاتجاه التعويضي:** الذي يرى أن الثقافة تعوض مهارات رأس المال البشري, ومن ثم فإن التقدم الثقافي سيقلص الطلب على رأس المال البشري وينقص المتطلبات من التعليم والتكوين.
- **الاتجاه التكاملي:** الذي يرى أن تقدم الثقافة يغير الطلب النسبي على المهارات محولا إياه من الطلب على العمالة قليلة المهارة إلى العمال المهرة والأكثر تعليما ومن ثم يزيد الاستثمار في الرأس المال البشري.

3.1/ علاقة مفهوم رأس المال البشري بممارسات إدارة الموارد البشرية:

تمثل ممارسات إدارة الموارد البشرية الأدوات الأساسية للتعبير عن الاستثمار في رأس المال البشري، واختلاف خصائص تلك الممارسات ينعكس ويعطي صورة عن اختلاف مستويات الإنفاق الاستثماري في رأس المال البشري.

ولا شك أن تطبيق مفهوم رأس المال البشري في ظل مفهوم تكامل الإنتاج يتطلب الحصول واختيار عمال أكثر مهارة، ولهذا من المحتمل أن يتم تطبيق ممارسات اختيار أكثر لاختيار أفضل العناصر. (9)

ويوضح مفهوم رأس المال البشري أن المنظمات تستطيع بذل مجهود ملائم لتحديد مستويات المهارة، كما تستطيع تلك المنظمات استرداد الاستثمار الأصلي من خلال الإنتاجية المرتفعة والتكوين الأقل، كما يكون من المتوقع بذل مجهودات أكثر لتوسيع قاعدة الاختيار وزيادة معدلاته، فضلا عن ارتفاع تكلفة الاختيار، مع استغراقه لوقت أطول، وبصفة عامة فان المجهودات الإضافية لرفع كفاءة الاختيار سوف يتم تغطيتها من الحصول على مرشحين للعمل ذوي مهارات أعلى.

ويعتمد الإنفاق الاستثماري في تطوير العمالة على الأثر الاقتصادي أو الإيراد الحدي لأداء العاملين, ويأخذ تحسين الأداء دور تطويري رئيسي في ظل مفهوم رأس المال البشري، فضلاً عن توافر الإبداع والمرونة في العمال، كما يتطلب اكتشاف الطرق الإبداعية من قبل العاملين للتخلص من الروتين، وإذا ما تم تطبيق مفهوم رأس المال البشري، فان مقومات الجوانب الإبداعية والمرونة سوف تتوافران في العنصر البشري، إلا أن تقييم أداء ورقابة العمال ربما تكون أكثر تعقيداً بسبب كبر الأثر الاقتصادي لأدائهم، والرقابة تصبح أكثر أهمية، ولهذا ستكرس الإدارة وقت أطول للحصول على التغذية المرتدة

ومناقشة المشاكل وتحديد الأنشطة التي تحتاج إلى تطوير، كما يكون من الأفضل مشاركة العمال في وضع الأهداف مع تبني المدخل المستقبلي لتخطيط الأداء. وبناءً على ذلك لن يكون تقييم وتطوير الأداء مجرد أداة لاكتشاف وتصحيح الأخطاء فقط. [10]

2/ رأس المال الفكري:

توسع مفهوم رأس المال البشري ليتعداه إلى رأس المال الفكري، الذي يُعبر عن الأصول الفكرية للمنظمة مثل المعرفة، المعبر عنها في صورة معادلة أو سر تجاري أو اختراع أو برنامج أو عملية، ومثل هاته الأصول أصبح الركيزة الأساسية لبقاء المنظمة في مجال الأعمال في ظل عصر المعلومات حيث تفوق الأفكار المبتكرة قيمة الثروات المالية للمنظمة.

1.2/ تعريف رأس المال الفكري:

إن العديد من التسميات قد تستخدم اليوم للدلالة على رأس المال الفكري، ومنها رأس المال المعرفي ورأس المال اللاملموس أو الأصول غير المادية, فنقدم بعض التعاريف الخاصة برأس المال الفكري، ونوجزها فيما يلي:

أ- تعرف منظمة (OCDE): رأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري. [11]

ب- ويعرف (ستيوارت- Stewart): رأس المال الفكري بأنه المادة: المعرفة الفكرية، المعلومات، الملكية الفكرية، الخبرة التي يمكن وضعها بالاستخدام لتنشئ الثروة. [12]

ج- يعرف (أواد وغزيري- Awad & Ghaziri): يتضمن خبرات العاملين في الشركة، النظر الخاصة بالشركة والملكية الفكرية, ويرى الكاتبان أن رأس المال الفكري لا يمكن تقييمه لأنه ذلك النوع من الموجودات الذي يمكن أن يستخدم من قبل أكثر من مؤسسة وبأكثر من طريقة في ذات الوقت. [13]

د -يعرف (ديسبريس وشان فل- Despres & Channvel): أن رأس المال الفكري يعود للموجودات الفكرية للمنشأة والتي على أساسها تحصل المنشأة على الحماية القانونية. [14]

ويضيف الكاتبان على أن رأس المال الفكري مبني على فكرة تقول عندما تصل المعرفة إلى مستوى متماسك وملموس يكون فيها التفاعل الإنساني متواصل بصورة طبيعية وموصوف بدقة، فإن ما يبدو امتياز معرفي لا يتجزأ قد يجعله قابل للقسمة والتجزئة وما يمكن أن يبدو واضحا ظاهريا من طبيعتها المكتشفة يجعلها ابتكاراً وإبداعاً.

إن التعاريف أعلاه مبنية أساسا على المعرفة الإنسانية والإبداع البشري والخبر ة والمهارات التي توضع موضع الاستخدام لخلق قيمة مضافة, بذلك فإن رأس المال الفكري يرتبط بالقدرات الإبداعية التي يمتلكها العاملين في مؤسسة ما والتي يمكن وضعها موضع التطبيق, هذا يؤشر أن مولد رأس المال الفكري هو الإنسان العامل في المؤسسة وأن هذه العملية لا تتوقف عند حد معين خاصة في المؤسسات المعرفية.

تجدر الإشارة إلى أن هناك تسميات عديدة لرأس المال الفكري تتداولها أدبيات الموضوع حاليا كرأس المال الفكري ورأس المال اللاملموس..الخ, وكل هذه التسميات يقابلها مفهوم رأس المال المادي أي أن الأصول الفكرية تقابلها الأصول المادية ويمكننا التفريق بين الاثنين من خلال الجدول التالي:

الجدول (2): المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس.	غير مادي – غير ملموس.
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة.	في عقول الأفراد العاملين في الشركة.
التمثيل النموذجي	الآلة، المعدة، المباني.	الأفراد ذوي المعارف والخبرات.
القيمة	متناقصة بالاندثار.	متزايدة بالابتكار.
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي.	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع.
المستخدمون له	العمل العضلي.	العمل المعرفي.
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل.	يتوقد عند حدوث المشاكل.
الزمن	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة.	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية.
القوة والضعف	دورة تقادم (ضعف)	دورة توليد وتعزيز ذاتي (قوة)
الأهمية في الوقت الحاضر	تناقص الأهمية	تزايد الاهمية

المصدر: نجم عبود نجم، **إدارة اللاملموسات – إدارة ما لا يقاس**–، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010، ص119.

2.2/ أهمية رأس المال الفكري:

يتمتع رأس المال الفكري بأهمية كبيرة يمكن بلورتها في النقاط الآتية: [15]

1. يعد رأس المال الفكري السلاح الأساس للمنظمة في عالم اليوم، لأن الموجودات الفكرية تمثل القوة الخفية التي تضمن البقاء للشركة, فقد بين أن (ثلثي الشركات المدرجة في قائمة الشركات الثرية البالغ عددها (500) في سنة 1954، قد اختفت أو لم تعد كبيرة إلى درجة لتحتفل بالذكرى الأربعين لتأسيسها), وبين عام 1979 وعام 1994 فأن عدد الأشخاص المستخدمين في أكبر الشركات الأمريكية تراجع بنسبة الثلث من 16,2 إلى 11,6 مليون.

وحل محل هذه الشركات الضخمة المتداعية شركات صغيرة معتمدة على الموجودات المعرفية أكثر من اعتمادها على الموجودات المادية الأخرى، وابسط مثال على ذلك شركة (NIKE) للأحذية التي لا تصنع الأحذية ويقتصر عملها على البحث والتطوير ووضع التصاميم والتسويق وتقديم الخدمات المعرفية التي تحقق (334) ألف دولار مبيعات لكل مستخدم مقابل (248) أف دولار مبيعات لكل مستخدم في الشركات الغنية.

2. يُعد رأس المال الفكري في المنظمة بمثابة ميزة تنافسية، وهذا ما دعا (Jerome Adanes) المدير الرئيس للتعلم في شركة (Shell) النفطية بالقول: "نحن ملتزمون لأن نصبح منظمة متعلمة ونعتقد أن الميزة التنافسية تكمن في قابلية المستخدمين على التعلم بشكل أسرع", وعلى هذا الأساس فإن منظمة (Gemini) الاستشارية والمتخصصة بإعادة هندسة محطات توليد الكهرباء، تقضي من ثلاثة إلى ستة أشهر في الاستشارة، لأنها تؤمن أن المشاركة في رأس المال الفكري يعد ميزة تنافسية, ويقول (Jim Noble) نحن نتحدث عن التنافس من خلال الكفاءة، والكفاءة هي المعرفة، وأن زبائن منظمة (Gemini) هم شركات موبيل وسيجنا وامبيريال الكيميائية ومونسانتو.

3. يمثل رأس المال الفكري كنزاً مدفوناً يحتاج إلى من يبحث عنه، واستخراجه للوجود والممارسة، ويعد احد أساليب استخراجه هو نشر المعرفة، ويؤيد **(Stewart)** ذلك بقوله:"إن الفكر الموجود في المنظمة يصبح رأس مالا فكريا عندما يمكن نشره للقيام بشيء لا يمكن إجراءه، لأن رأس المال الفكري يحوي معرفة مفيدة", ويحذر **(Brooking)** من نتائج عدم نشر المعرفة، من خلال قوله: "إن المعرفة بوصفها موجودات في المنظمة غالباً ما تغفل وبالتالي لا تنشر، ليس بسبب إخفاق المدراء في التفكير بأعمالهم، وإنما السبب يكمن في أنهم لا يحولون المعرفة إلى رأس مال في شركاتهم ولا يعززون القدرات العقلية والتي تبني وتحافظ على العمل".

4. يكون رأس المال الفكري مصدر توليد ثروة للمنظمة والأفراد وتطويرها، ويقول **(Quinn)** عن ذلك: "إن ثلاثة أرباع القيمة المضافة تشتق من المعرفة، والأكثر مما سبق فأن التعلم يسفر عن

قوة في الربح، إن المواطنين الذين أكملوا دراساتهم العليا يكون لهم دخل يزيد بنسبة 130% عن أقرانهم الذين لم يكملوا الدراسات العليا".

3.2/ إدارة رأس المال الفكري:

إن الإدارة والتسيير الفعال لرأس المال الفكري كخيار استراتيجي مكون من أربعة خطوات أساسية: [16]

- **الخطوة الأولى:** تتركز أساسا في التعرف على دور المعرفة كقوة محركة ومدى الاعتماد عليها في المنظمة، ومساهمتها في إعطاء فائض قيمة، حيث كلما ازدادت أهميتها كلما حققت إدارتها عائدا ومردود أكبر، والعكس من ذلك إذا لم تكن المؤسسة ذات كثافة معرفية كان السبيل إلى تحقيق مردود أكبر هو تحسين إدارة الأصول المادية أو المالية.
- **الخطوة الثانية:** مطابقة الإيرادات التي تم الوصول إليها بالأصول المعرفية المنتجة لها، ومحاولة إيجاد رأس المال الفكري المنتج للمزايا التي اكتشفها في الخطوة السابقة.
- **الخطوة الثالثة:** وضع إستراتيجية للاستثمار في الأصول الفكرية واستغلالها، خاصة التي تعمل على زيادة الكثافة المعرفية للمؤسسة، بمعنى وضع خطط للاستخدام الأمثل للأصول المعرفية والاستثمار فيها لزيادة قيمتها.
- **الخطوة الرابعة:** تمثل هذه الخطوة في زيادة إنتاجية الأصول المعرفية والعاملين المعرفيين، فلابد أولا من البحث عن مقاييس جديدة غير تقليدية لقياس إنتاجية العمل المعرفي، خاصة بانتقال مركز الثقل والاهتمام بعامل المعرفة (مدخلات، عمليات، مخرجات، نتائج)، فإنتاجية الأصول المعرفية يجب أن ترتكز على حقيقتين: [17]

- **الأولى**: إن الأصول المعرفية لا يمكن إدارتها بنفس الطريقة السابقة التي كانت تدار بها الأعمال والوظائف القائمة على العمل اليدوي.
- **الثانية**: إن العاملين الذين هم أكثر معرفة بعملهم هم بسبب ذلك أكثر قدرة من أي جهة أخرى على كونهم مسؤولين عن زيادة إنتاجية عملهم بالمعرفي حسب رأي بيتر رايكر.

4.2/ قياس وتقييم أداء رأس المال الفكري:

يهدف تبويب وقياس تقييم أداء الرأسمال الفكري إلى حل مشكلة المعلومات التي يحتاجها المستثمرون للإجابة على التساؤل الخاص الذي مؤداه: هل أداء العلبة السوداء للمؤسسة أداء حسن أم سيء ؟

وهنا يمكن تعريف العلبة السوداء للمؤسسة بأنها: تشغيل وتنظيم وإدارة الموارد والعلاقات مع الغير من أجل خلق قيمة مضافة للمؤسسة من خلال مخرجاتها ومركزها التنافسي.

هناك أربعة مداخل لقياس رأس المال الفكري حسب **(Edvinson & Malone)**: [18]

- **المدخل الأول: التقييم عنصر بعنصر :** عبارة عن تقييم كل عنصر على حدا باستخدام وحدات القياس المناسبة لكل عنصر لوحده.
- **المدخل الثاني: مدخل تكلفة الإحلال:** عبارة عن تكلفة إحلال أو استرداد أي عنصر من عناصر الرأسمال الفكري في حالة فقده.
- **المدخل الثالث: تكلفة الفرصة البديلة :** على سبيل المثال تكلفة الفرصة البديلة للرأسمال البشرى عبارة عن القيمة الضائعة نتيجة لتخصّص شخص ما في وظيفة معينة دون الأخرى, ويستخدم **(Sanchez)** مفهوم تكلفة الفرصة البديلة في قياس قيمة الفرد عن طريق اقتراح سوق داخلي للعمل في المؤسسة من خلال المزايدة التنافسية.
- **المدخل الرابع: القياس الإجمالي للرأسمال الفكري :** بناءً على هذه الطريقة يتم قياس الأصول الفكرية في صورة إجمالية على المستوى التنظيمي بدون الإشارة إلى عناصر الرأسمال الفكري, مثل استخدام قيمة حاملي الأسهم Shareholders Value كأحد المؤشرات الرئيسية لقياس الرأسمال الفكري بصورة إجمالية.

وهنا يمكن ذكر على سبيل المثال لا الحصر شركة (Motorola) التي قامت بمحاولة لبناء أصولها الذكية من خلال أنشطة إدارة المعرفة في التكوين و التعليم.

وقيـــاس هذا النـــوع من الأصول (الأصول الذكية) التي تشكّل (الرأسمال الفكري) حقـــل حديث التطور، وصعب القيام به لأنها مخفية و لا تظهر في سجلات المؤسسة أو حالاتها المالية, حيث يقدم بعض المفكرين اقتراح تقييم هذه الأصول من خلال الفرق بين القيمة التي تبينها سجلات المؤسسة والسعر الذي يكون المشترون المحتملون مستعدون لدفعه من أجـــل الحصول على ملكيـــة المؤسسة أو الرقـــابة عليها، ففي 1996 اقتـــرحت لجنـــة القيـــم المنقولـــة لنيويـــورك **Security Exchange Comission** ضرورة إقامة ملحقات **(Annexes)** تخص معلومات عن الرأسمال الفكري – الأصول الذكية – إلى جانب التقارير المالية السنوية للمؤسسات.

وأصبحت الكثير من المؤسسات على غرار شركة **(Infosys)** المختصة في المعلوماتية تدخل أصولها من الرأسمال الذكي كجزء من تقريرها السنوي وكأساس لحساب نموها المتواصل.

5.2/ إدارة رأس المال الفكري وتحديات الأعمال المعاصرة:

ليس بخاف أن بيئة العمل التنافسية، ونتيجة لحركيتها الدائمة فرضت تحديات معاصرة ألزمت بموجبها منظمات الأعمال بضرورة استيعابها ومسايرتها، والأكثر من ذلك أن هذه التحديات نشرت تأثيرها بشكل فاعل على متغيرات تنظيمية وسلوكية لعل أبرزها وفي مقدمتها رأس المال الفكري. (19)

1.5.2/ علاقة رأس المال الفكري بالتفكير الإستراتيجي:

تُعد العلاقة رأس المال الفكري والتفكير الإستراتيجي علاقة وطيدة جداً لأن المفكرين الإستراتيجيين والذي تقع عليهم مسؤولية التفكير الاستراتيجي هم جزء من رأس المال الفكري إذ يمتلكون نفس القدرات والمواصفات التي يتميز بها رأس المال الفكري.

وهنا نجد مسؤولية المفكرين الاستراتيجيين كبيرة جداً إزاء المحافظة على رأس المال الفكري وتطويره ويُشير Rastogi في مجال دور المفكرين الاستراتيجيين في التصدي للتقادم التنظيمي "إن دور المديرين بصورة عامة والمديرين العامين بصورة خاصة يجب أن لا يقتصر على التوجيه والتكوين وإنما عليهم مساعدة العاملين على تحديد الفجوات في مهاراتهم، وكذلك تحديد مناطق ضعف المهارة فيهم من اجل تحسين أدائهم".[20]

2.5.2/ علاقة رأس المال الفكري بإدارة المعرفة:

إن العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة المعرفة علاقة وطيدة باعتبارهما نوعين من المنافسة المعتمدة على الفرد وعلى قوة دماغ الأفراد، تلك القوة التي لا يمكن استخدامها في حالة فقدان النسيج الاجتماعي الذي يمثل مزيجاً من الثقة والتعاون والإخلاص.

وعلى هذا الأساس فإن من أول مهام إدارة المعرفة هي مسؤوليتها عن استخراج المعرفة الضمنية لرأس المال الفكري والتي تمثل الخبرات الشخصية المكتسبة لأداء عمل ما والتي يتمرس عليها بعد مرور مدة على أدائه لها، حيث يتم استخراج تلك المعرفة عن طريق تجميع النخبة التي تمثل رأس المال الفكري وخلق بيئة تسمح بالتحاور والنقاش أي نقل الخبرات من شخص لآخر.[21]

3.5.2/ علاقة رأس المال الفكري بالهندرة:

تتطلب عملية الهندرة (الهندسة الإدارية) وجود رأس مال فكري لدى المنظمات يستطيع التعامل والتفاعل مع متطلباتها، وتنبثق العلاقة بين المتغيرين المذكورين من كون الهندرة عملية مستمرة تُلقي على إدارة الموارد البشرية مسؤوليات جسيمة، ذلك لأنها تتطلب أفراد ذوي مهارات متنوعة وقدرات تخصصية عالية ناتجة عن عمليات للتكوين المتواصل.[22]

4.5.2/ علاقة رأس المال الفكري بالجودة الشاملة:

تظهر العلاقة بين المتغيرين المذكورين من كون رأس المال الفكري يُعد العنصر الجوهري لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، لأن إدارة الجودة الشاملة **TQM** تهدف إلى إحداثها تغييراً فكرياً وسلوكياً في المنظمة، والذي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الإبتكارية والإبداعية الخلاقة.

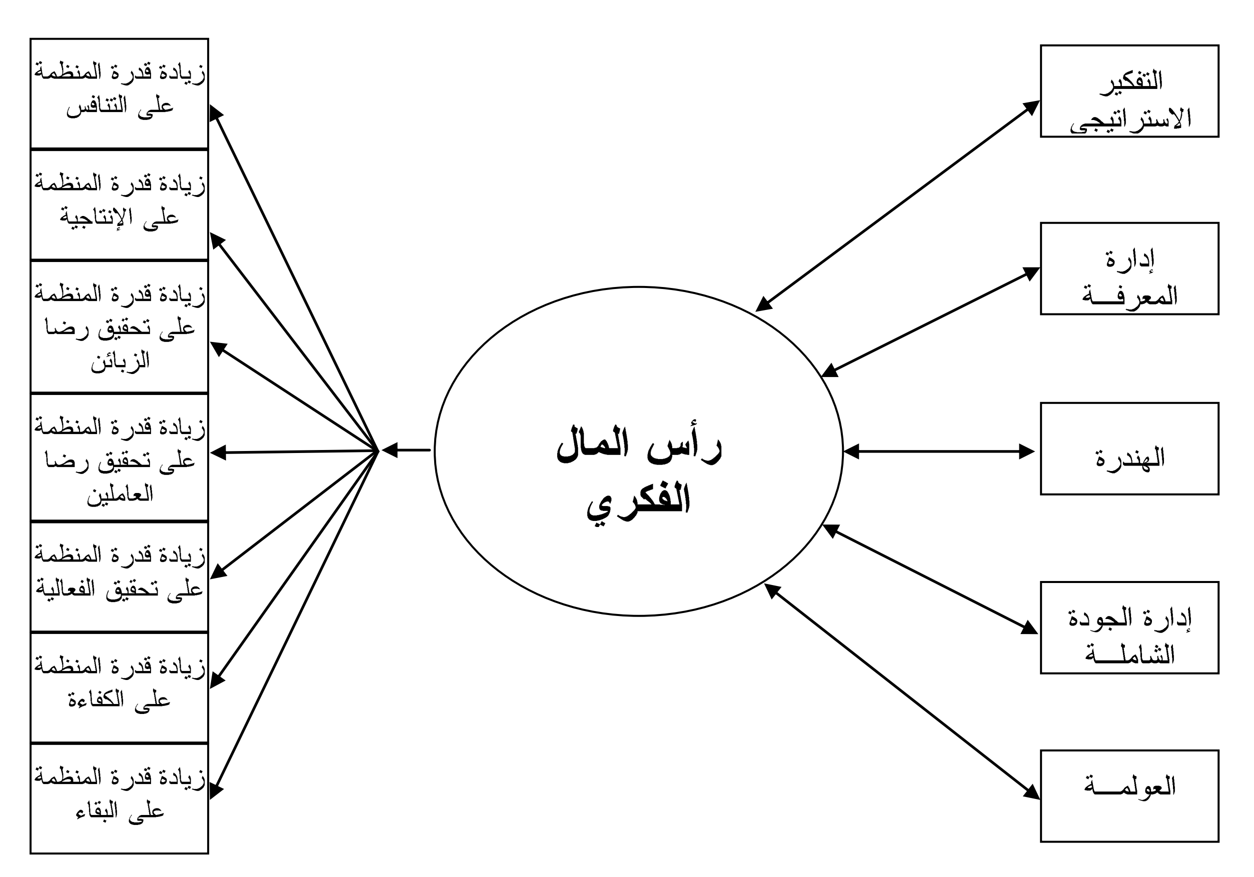
وتتجسد أهمي العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورأس المال الفكرية في قدرة هذا الأخير على سرعة فهم أبعاد إدارة الجودة الشاملة ومستلزمات تطبيقها، لما يمتلكه من قدرات فكرية وتنظيمية عالية، فضلاً عن إلمامه بمهارات متنوعة مما سيسهل كثيراً في تحقيق العمل الجماعي والعمل بروح الفريق

الواحد، فضلاً عن تخفيف تكاليف التكوين اللازمة لإعداد الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. (23)

5.5.2/ علاقة رأس المال الفكري بالعولمـــة:

إن سوق العمل في ظل العولمة ستشهد اتجاهاً متزايداً للطلب على قوة عمل ذات مهارات عالية المستوى ومتعددة في آن واحد، وتتمتع بمؤهلات ومستويات تكوين عال تتناغم مع الوظائف في ظل العولمة، وهذا يعني أن الاتجاه مذكور سلفاً لن يكون لصالح قوة العمل ذات المؤهلات العادية، وهنا برزت الحاجة المُلحة إلى ضرورة تنمية مهارات العاملين في جميع المستويات الإدارية للتعامل مع متطلبات حركية العولمة.(24)

الشكل(1): علاقة رأس المال الفكري بالتحديات الإدارية المعاصرة وتأثيرها على قدرات المنظمة



المصدر: سعد علي العنزي و أحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص424.

3/ رأس المال المعرفي: الفكرة والتفسير:

لقد تعاظم دور المعرفة في حياة منظمات أعمال اليوم، وأصبح يُعزى إليها النصيب الأكبر في تحقيق النجاح حتى أن الاقتصاد العالمي الجديد سمي نسبة إليها باقتصاد المعرفة، وهو اقتصاد يتسم بالتنافس الشديد المبني أساسا على المعارف والموجودات غير المادية وغير الملموسة المكتسبة والمتراكمة في جعبة المنظمة.

فبعد أن كانت جهود الباحثين والمستثمرين على السواء منصبة على دراسة العناصر التقليدية للإنتاج (الأرض- رأس المال- اليد العاملة)، أصبحت المعرفة مجال اهتمام واسع لدى الكثير منهم إن لم نقل أغلبهم، وليس ذلك إلا لأنها غدت موجودا جوهريا غير ملموس دفع منظمات الأعمال إلى البحث في أفضل السبل لاكتسابه واستغلاله وإدارته بما يتلاءم وتوجهات هذه المنظمات من جهة، ومتطلبات البقاء والتنافسية والتميز التي تفرضها بيئة الأعمال اليوم من جهة أخرى.

1.3/ المعرفة:

1.1.3/ مفهوم المعرفة:

يقصد بالمعرفة لغة "إدراك وفهم الشيء على ما هو عليه أو "مجموع المعارف أو العلوم المكتسبة".[25] أما اصطلاحا فيمكن أن نورد التعريفات التالية لبعض الباحثين في علوم الإدارة والتنظيم:

- "المعرفة رأس مال فكري وقيمة مضافة، و لا تعد كذلك إلا إذا اكتشفت واستثمرت من المنظمة، وتم تحويلها إلى قيمة لخلق الثروة من خلال التطبيق".[26]
- "وقد عرفها الباحث بيتر دروكر بأنها ترجمة المعلومات إلى أداء لتحقيق مهمة محددة، أو إيجاد شيء محدد، وهذه القدرة لا تكون إلا عند البشر ذوي العقول و المهارات الفكرية".[27]
- "المعرفة هي منتج التفسير والترجمة والتحليل الإنساني، وهي موجود معنوي غير ملموس لكن لنا قدرة قياسه وهو يخلق الثروة للمنظمة".[28]
- "وعرفت على مستوى الأفراد بأنها مزيج من الخبرات والقيم والمعلومات.. التي تشكل قاعدة لتقييم وتحليل ودمج الخبرات والمعلومات من خلال تولدها وابتكارها لدى العلماء، أما على مستوى المنظمات فهي: تلك المعلومات المدوّنة في الوثائق والمستندات والملفات ومخازن المعلومات ومختلف الأعمال والسياسات والمناهج والإستراتيجيات والتطبيقات لإنجاز مهام ووظائف المنظمة".[29]
- "المعرفة هي مصطلح يستخدم لوصف أي منّا للحقيقة وهي مجموعة من النماذج التي تضمّ خصائص متعددة وسلوكيات ضمن نطاق محدد، ويمكن للمعرفة أن تسجل في أدمغة الأفراد أو خزنها في وثائق، أو في منتجات أو عمليات".[30]

2.1.3/أهمية المعرفة في منظمات أعمال اليوم:

إن أهمية المعرفة لا تبرز في المعرفة بحد ذاتها، وإنما فيما تساهم به من قيمة مضافة للمنظمة وفيما تؤديه من دور كبير لتحولها واندماجها في الاقتصاد العالمي الجديد الذي بات يعرف اليوم ب اسم: اقتصاد المعرفة (**Knowledge economy**).

كما أن المعرفة تكتسب أهميتها الجوهرية من خلال ربطها بمفهوم "الميزة التنافسية"، الشيء الذي تبحث عنه كل منظمات اليوم، والذي لا يمكنها أن تحققه إلا إذا أحسنت استغلال مواردها الداخلية والتي تعد المعرفة أحد عناصرها الأساسية. [31]

والمعرفة بمفهومها الواسع تعد مصدرا تنظيميا أساسيا يرتكز على الكفاءات الفردية، إذ أن المعرفة ذات صفة شخصية، والكفاءات الفردية هي التي تحوز بشكل دائم على المعرفة، وقدرة فهمها، وترجمتها، كما أن اعتبار المعرفة والقدرة على التعلم، ومعالجة المعلومات موارد تساهم في خلق القيمة لا يعد أمرا جديدا، بل هو صيانة واستخدام، وتطوير تلك الموارد الإستراتيجية بما يؤدي إلى خلق ميزة تنافسية مستدامة. [32]

ويمكن إبراز أهمية المعرفة في نقاط محددة كما يلي: [33]

- أسهمت المعرفة في مرونة المنظمات من خلال دفعها لاعتماد أشكال للتنسيق والتصميم والهيكلة تكون أكثر مرونة.
- أتاحت المعرفة المجال للمنظمة للتركيز على الأقسام الأكثر إبداعا، وحفزت الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها.
- أسهمت المعرفة في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري في المنظمة، لتتكيف مع التغيير المتسارع في بيئة الأعمال، ولتواجه التعقيد المتزايد فيها.
- يمكن للمنظمات أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها واستخدامها لتعديل منتج معين أو لإيجاد منتجات جديدة.
- ترشد المعرفة الإدارية مديري المنظمات إلى كيفية إدارة منظماتهم.
- تعد المعرفة البشرية المصدر الأساسي للقيمة.
- المعرفة أصبحت الأساس لخلق الميزة التنافسية وإدامتها.

2.3/ إدارة المعرفة:

إن التأطير المفاهيمي لإدارة المعرفة لم يكتمل بعد، غير أن الباحثين والكتاب والمنظرين يجتهدون في تقديم هذا المصطلح الجديد إلى المهتمين.

حيث تعرف إدارة المعرفة على أنها تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق وتوليف **Orchestration** المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري **Intellectual Capital**، والعمليات والقدرات والامكانات الشخصية والتنظيمية، بحيث يجري تحقيق أكبر ما يمكن من التأثير الايجابي في نتائج الميزة التنافسية، وتتضمن إدارة المعرفة تحقيق عملية الإدامة للمعرفة ولرأس المال الفكري، واستغلالها واستثمارها ونشرها، كما أن إدارة المعرفة يجب أن تؤدي إلى توفير التسهيلات اللازمة لتحقيق مضامين هذه الإدارة. [34]

– قدمت المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أوستن تعريفاً لإدارة المعرفة، حيث تعرف إدارة المعرفة على أنها: "العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، واستحصالها، وتنظيمها، وتنقيتها، وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله. وتساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفــهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية. كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على استحصال، وخــزن، واستخدام المــعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، والتعلم الديناميكي، والتخطيط الإستراتيجي، وصناعة القرارات, كما إنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار، وتضيف إلى ذكاء المنظمة، وتتيح مرونة أكبر.

إن إدارة المعرفة عبارة عن وظيفة إدارية تتضمن التوجيه، والتنظيم، والتنسيق، ومراقبة الأنشطة والإجراءات الموجهة لتوزيع، واستعمال، وخلق، وتكوين المعرفة ضمن حقل المنظمة، وعليه فهو يحتاج إلى وجود تكنولوجيا تساعد على نشر، وتخزين، واستعمال، وتحويل المعارف في المنظمة وسهولة الوصول إليها عند الحاجة، معرفة مجسدة في شكل رأس مال فكري وتجربة محصلة من طرف الأفراد أو الخبراء في مجال ما، وبالتالي على المنظمة تثمين معارفها المتمثلة في المعلومات والخبرات الكامنة لدى كفاءاتها ومواردها البشرية بغية تنمية الإبداع والابتكار، لأن المعرفة أصبحت وسيلة للتغيير والتجديد ، وللتكوين والتحفيز الدائم والمتميز والمستمر، من أجل تنمية روح المبادرة والتعاون بين أفراد المنظمة بهدف تنمية كفاءاتهم بما يحقق ميزة تنافسية مستدامة.

– " إدارة المعرفة وفق منظور القيمة المضافة: يركز هذا المنظور على دور إدارة المعرفة في خلق القيمة من المعرفة ذاتها، بحيث تنتقل المنظمة من فكرة سلسلة قيمة المعلومات المبنية أساسا على الأنظمة التقنية والمعتبرة للأفراد كمؤدين فقط، إلى فكرة سلسلة قيمة المعرفة التي تتعامل مع الأنظمة البشرية كعناصر أساسية تشتغل بالتقويم الدائم للمعلومات المحفوظة في الأنظمة التقنية، وبالتالي هناك تكامل بين هذين النوعين من الأنظمة لخلق القيمة".[35]

– " إدارة المعرفة من منظور المنظمة المعرفية: وينظر هذا الاتجاه إلى إدارة المعرفة على أنها ليست مجرد مبادرة أو مشروع، بل هي مفهوم شامل لكل أقسام المنظمة، ويركز على قيمة المعرفة كنتاج لإدارة المعرفة تدرك في نموذج العمل, ويؤكد هذا المنظور على أنه في المنظمة المعرفية يكون توليد المعرفة ورفعها المصدر الرئيس للقيمة المضافة، ونوعا من الميزة التنافسية، ومسوقا رئيسيا لأعمالها، ونشاطا مهما يتخلل كل جانب فيها، وأن معظم مستخدميها ذوو مؤهلات عالية وثقافة رفيعة، أي أنهم صناع معرفة".[36]

وبتحليلنا لهذه التعريفات فإنه يمكن استخلاص أن إدارة المعرفة:

– لا تختص فقط بالمعرفة الظاهرة، بل تتعداها أيضا إلى المعرفة الضمنية والكامنة لدى الأفراد.

– تعتبر نظاما هادفا يستجيب للأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

– تعد نظاما إداريا يرتكز على معطيات مجسدة في شكل رأس مال فكري ذي قيمة معينة.

– انطلاقا من المعارف الفردية تعتبر إدارة المعرفة نظاما يولد المعرفة الجماعية المؤثرة على الإبداع والتجديد داخل المنظمة.

– لقد فرضت إدارة المعرفة نفسها في واقع المنظمة كرأس مال فكري ذي قيمة اقتصادية، ومصدر استراتيجي لتحسين الميزة التنافسية، وكعامل لاستقرار وبقاء المنظمة في مناخ يتميز بالمنافسة الشديدة، حيث يتم نقل، ونشر، وإيصال المعلومات باستعمال الوسائل والتكنولوجيات الجديدة.

– إن إدارة المعرفة تشجع المديرين على تحديد الأهداف الإستراتيجية ذات الصلة بالإبداع والتجديد من أجل البقاء، والانتقال من المعرفة الفردية المبنية على الذكاء إلى المعرفة الجماعية من خلال تبادل وتثمين المعرفة. بحيث أنها تسمح بعملية رسملة أو تثمين المعرفة في المنظمة بهدف: [37]

- الحفاظ على المعرفة (تحصيلها، وتشغيلها)، وإعادة استعمالها (الدخول إليها ونشرها).
- التكوين الفعال للمعرفة الفردية ودمجها في المستوى الجماعي بالتفاعل مع شبكة العمل واقتسام الخبرة.

3.3/ اختلاف إدارة المعرفة عن إدارة الموارد المادية:

تختلف إدارة المعرفة كونها إدارة غير المادي عن إدارة الموارد المادية في الجوانب الأساسية التالية:[38]

أن المعرفة المقدمة كمعلومة عادة ما تكون أقل مما يستطيع أن يقدمه صاحب المعرفة بحد ذاته (الفرد أو المجموعة أو المنظمة)، فما يقدم هو المعلومات أو المعرفة الصريحة في حين ما يتبقى عند صاحبها هو المعرفة الضمنية والكامنة.

–أن المعرفة بوصفها من الأصول الفكرية لا تشبه الأصول المادية، فهي لا تستهلك عند الاستخدام، إذ تستطيع المنظمات أن تتحصل على القيمة من استخدامها في العديد من العمليات وفق قانون تزايد العوائد الذي يطبق على الأصول الرقمية والمعرفية ، في مقابل قانون تناقص العوائد السائد في الأصول المادية، إلا أن الأمر الذي يحد من قدرة إدارة المعرفة على استدامة تحصيل تلك القيمة هو سهولة نقل، واستنساخ، وتقليد المعرفة التي تقدمها المنظمة لأول مرة.

–إن الاستثمار في إدارة الموارد المادية عادة ما يتحول إلى أصول مادية ثابتة وملموسة تبقى داخل المنظمة، بينما الاستثمار في إدارة المعرفة يتحول في العادة إلى أصول معنوية مجسدة في رأس مال فكري أو معرفي.

- عادة ما ترتبط المعرفة بالأفراد مما يصعّب من إمكانية فصلهم عنها، فإذا كانت المعرفة الصريحة هي ما يتم تحويله إلى قاعدة المعرفة القياسية في المنظمة، فإن المتبقي من المعرفة الضمنية والكامنة هي ما يبقى في علاقات وسلوكيات وقيم مخزنة في عقول الأفراد، والتي تظل تعمل لصالح المنظمة ما دام الأفراد يعملون فيها. إن إدارة الموارد المادية تعاملت في السابق مع المعرفة كأصل ملموس وفق معيار المردود الإقتصادي غير المادي الذي تملكه المنظمة، الذي يقدم قيمة مادية قابلة للقياس كما هو الحال في البراءات، والامتيازات، والسمعة أو الشهرة..، الأمر الذي يجعل من الممكن تقدير قيمته محاسبيا, إلا أنه ومع إدارة المعرفة فإن مفهوم المعرفة كأصل غير ملموس أصبح أوسع بكثير من ذلك، فهي تضم أيضا الخبرات والقدرات الفكرية للعاملين، وعلاقاتهم ضمن البيئة التنظيمية والبيئة التنافسية.

4.3/ رأس المال المعرفي وكيفية قياسه:

1.4.3/ مفاهيم أساسية حول رأس المال المعرفي:

إن توجه منظمات الأعمال اليوم إلى الارتكاز على توظيف البيانات والمعلومات والمعرفة المتوافرة لدى أفرادها، وتحويلها إلى قيمة مضافة، فرض الحاجة إلى تنمية وتطوير فهم اقتصادي سليم للموجودات غير الملموسة، والتي بات يطلق عليها اصطلاح: "**رأس المال المعرفي**"

إن هذا الفهم السليم سوف يسهل إيجاد معايير وأدوات تصلح لقياس قيمة هذا الموجود المركب الجديد (رأس المال المعرفي)، بأساليب كمية تسمح للمنظمة السيطرة والتحكم في مواردها غير الملموسة وحسن إدارتها من أجل ضمان النجاح.

ولكي نذلل عقبة التمييز بدقة بين الموجودات المعلوماتية ورأس المال المعرفي سنقوم بدمج هذين المفهومين في بوتقة واحدة لكي تسهل مهمة التعامل معها، وتصبح أساليب قياسهما أكثر سهولة.

ومما يلاحظ أن توظيف رأس المال المعرفي في التطبيقات الميدانية هو الذي يمثل حجر الزاوية لعملية ترجمة قيمته الكامنة إلى موجودات مالية, وعليه ما لم تستثمر الموجودات المعرفية ويتم تطبيقها بصورة صحيحة على أرض الواقع فإنها لن تثمر أي مردود اقتصادي ملموس وفق مقاييس الأداء المالي، لأن هذه الموجودات شأنها شأن رؤوس الأموال والمعدات، تكون موجودة وذات قيمة مادية مثمرة فقط، عندما تكون ضمن مسار يدرك بوضوح ماذا يراد منها، وطبيعة الأهداف التي توظف من أجلها. [39]

2.4.3/ قياس رأس المال المعرفي:

لقد اقترحت وطورت عدة نماذج وأساليب لقياس رأس الـــمال المعرفي، أهـــمها وأقدمها والأكثر استخداما: النموذج الإسكندنافي **Skandia model** (إذ تعتبر منشأة **Skandia**– شركة تأمين سويدية– أول شركة كبرى بذلت جهودا معتبرة لقياس الأصول المعرفية).

إن هذا النموذج ينطلق من مكونين أساسيين هما:

- رأس المال المستثمر الذي يمثل تاريخ الشعب وحجم إنجازات الماضي.
- رأس المال المعرفي الذي يعكس مقدار الاستثمارات الكامنة في هيكل الاقتصاد الوطني والتي تعد مادة للنمو والتطور المستقبلي.

وبعملية الإسقاط على المنظمة فإن رأس المال المستثمر يمثل تاريخ وإنجازات المنظمة، بينما يعكس رأس المال المعرفي مقدار الاستثمارات الكامنة داخل المنظمة والتي تعد مادة للنمو والتطور وتحقيق الميزة التنافسية.

ويرتكز النموذج الإسكندنافي على وصف سلسلة القيمة لدى إيدفنسن، الذي حدد قيمة السوق(للمنظمة) كما يلي: [40]

قيـــمة السوق للمنظمة = رأس المال الاستثماري+ رأس المال المعرفي

حيث أن:

رأس المال المـــعرفي = رأس المال البشري + رأس المال الهيكلي

كما أن:

- **رأس المال الهيكلي = رأس مال الزبون (السوق) + رأس المال التنظيمي (المؤسساتي).**
- **رأس المال التنظيمي (المؤسساتي) = رأس مال التصنيع + رأس مال التطوير والتحديث.**

خلاصة:

تبرز مظاهر تنمية الموارد البشرية من خلال نظرية رأس المال البشري التي تقوم على فرضية أساسية مفادها وجود اختلاف بين الأفراد فيما يتعلق بمقدار الاستثمار في المهارات، والخبرات، والقدرات، وبناءً على ذلك أصبح الفرد أصلاً من أصول المؤسسة إذ يمكن تحديد قيمته، وتسييره كما تُسير محفظة الموارد المالية, فالاستثمار في رأس المال البشري سيؤدي إلى تحقيق منافع طويلة الأجل، تتمثل في زيادة القدرات الإبداعية، وتحسين الإنتاجية، وامتلاك المؤسسة للميزة التنافسية.

كما يظهر رأس المال الفكري في نخبة الكفاءات ذات القدرات المعرفية التي تمكنهم من إنتاج الأفكار الجديدة، أو تطوير الأفكار القديمة، كما يطلق مفهوم رأس مال الفكري بصفة خاصة على قيمة معرفة العاملين ومهارات ومعلومات، شرط أن تتصف تلك المعرفة أولاً بالتميز لعدم وجود مثيل لها في المؤسسات الأخرى، وثانياً اتصافها بالطابع الاستراتيجي من خلال تكوين تلك المهارات والقدرات لقيمة يمكن للزبون أن يدفع ثمنا مقابل الحصول عليها.

الهوامش والمراجع:

(1): نجم عبود نجم، **إدارة اللاملموسات – إدارة ما لا يقاس-**، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010، ص136.

(2): عادل مبروك محمد و صبري شحاته السيد، **تقييم اتجاهات الإدارة العليا في ضوء مفهوم رأس المال البشري** , الدار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص36.

(3): نفس المرجع اعلاه، ص38.

(4): Jean-Christophe Dumont, **La Contribution des facteurs humains à la croissance**, une revue de la littérature des évidence empiriques, université de paris Dauphine, 1996, page 6 et 7.

(5): راوية حسن، **مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية**, الدار الجامعية، مصر، 2002، ص-ص: 65-67.

(6): راوية حسن، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 70-76، (بتصرف).

(7): نفس المرجع أعلاه، ص 76.

(8): مقال بعنوان: **التقدم التقني والاستثمار في رأس المال البشري** : ص1-2، المعهد العربي للتخطيط، الكويت. عن الموقع الإلكتروني: http:// www. Arab-opi.org / course 14 /c14 – 4 – 1.htm .

(9): عادل مبروك محمد و صبري شحاته السيد،، مرجع سبق ذكره، ص43.

(10): عادل مبروك محمد، صبري شحاته السيد، مرجع سبق ذكره، ص44.

(11): عبد الستار حسين يوسف، **دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال**، عمان، 2005، ص04.

(12): نجم عبود نجم، **رأس المال الفكري**، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس حول "اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية،25-27 نيسان2005، ص03.

(13): عبد الستار حسين يوسف، مرجع سبق ذكره ، ص05.

(14): نفس المرجع أعلاه، ص05.

(15): الهادي بوقلقول, **الرأسمال الفكري و دوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات,** الملتقى الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة يومي: 02 و 03 ديسمبر 2008, جامعة البليدة, ص04.

(16): توماس أ. ستيوارت, **ثروة المعرفة رأس المال الفكري**، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2004، ص127.

(17): نجم عبود نجم, مرجع سبق ذكره، ص 384.

(18): الهادي بوقلقول, مرجع سبق ذكره, ص07.

(19): سعد علي العنزي وأحمد علي صالح ، **إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال** ، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 402.

(20): سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص403.

(21): نفس المرجع أعلاه ، ص ص406-407.

(22): نفس المرجع أعلاه، ص 411.

(23): سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، مرجع سبق ذكره، ص414.

(24): نفس المرجع أعلاه، ص418.

(25): " Petit Larousse illustre " , paris, 1988, p.912

(26): صلاح الدين الكبيسي، **إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، القاهرة، 2005، ص9.

(27): نفس المرجع السابق، ص9.

(28): Moody, d.v ; using knowledge management and the internet to support evidence; based practice, 1999, P16.
Davenport t. hand & Prusokl , **working knowledge**, Harvard business school,1998, p42.

(29): عماد عبد الوهاب الصباغ، **علم المعلومات**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص106.

(30): Didier Cazal Et Anne Dietrich, **Compétences Et Savoirs : Entre GRH Et Stratégie**, Les Cahiers De La Recherche, Claree, Janvier 2003, P02.

(31): رابح زبيري، **دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية** ، الملتقي الوطني الأول: المؤسسات الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، 22-23 أفريل 2003، جامعة ورقلة، الجزائر، ص39.

(32): صلاح الدين الكبيسي، مرجع سابق، ص13.

(33): علي عبد الله، **العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء**، الملتقى الدولي حول: إدارة وقياس رأس المال الفكري في المنظمات الحديثة, جامعة البليدة, يومي: 2-2008/12/3, ص04.

(34): سملالي يحضيه، **أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة، جامعة الجزائر، 2004 ، ص167.

(35): صلاح الدين الكبيسي، مرجع سبق ذكره، ص09.

(36): نفس المرجع أعلاه، ص13.

(37): J. Louis Ermime, **Enjeux Et démarche De Gestion De Connaissance**, PUF, p25.

(38): سملالي يحضيه، مرجع سابق، ص181.

(39): حسن مظفر الرزو، **مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الإنترنيت**، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2006، ص341-342.

(40): حسن مظفر الرزو، مرجع سابق، ص243-244.